

CONTRATO DE SERVICIOS

Procedimiento Negociado sin Publicidad Genérico
según Instrucciones Internas de Contratación
Expediente número **CANALINK-2022-04**

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS
QUE HA DE REGIR EL CONTRATO DE
SERVICIOS DE EXTENSIÓN DE GARANTÍA
Y SOPORTE PARA RED DE TRANSMISIÓN
TERRESTRE Y SUBMARINA DE CANALINK

1. OBJETO

1.1.- El presente pliego tiene por objeto definir las características técnicas y requisitos técnicos mínimos, delimitando la prestación a cumplir por la empresa licitadora para la contratación de los "SERVICIOS DE EXTENSIÓN DE GARANTÍA Y SOPORTE PARA RED DE TRANSMISIÓN TERRESTRE Y SUBMARINA DE CANALINK".

1.2.- No procede la división en lotes del objeto del contrato, ya que tal división dificultaría la correcta ejecución del mismo desde el punto de vista técnico, no admitiendo fraccionamiento entre diferentes empresas licitadoras al tratarse de una única unidad funcional compuesta por servicios que conllevan una correcta ejecución y obtención idónea de la finalidad que persigue esta licitación.

Dado que su objeto constituye una unidad funcional única, se considera que es la forma más eficiente e inmediata para acometer esta actuación, llevándose a cabo de manera unitaria por la única empresa que puede dar cumplimiento al objeto del contrato.

Teniendo en cuenta la especificidad técnica de los servicios que componen el objeto de esta licitación, la división en lotes resulta inviable y representa un riesgo para la correcta ejecución del contrato dada la naturaleza del objeto del mismo, al implicar la necesidad de coordinar la ejecución de las diferentes prestaciones, cuestión que podría verse imposibilitada por su división en lotes y ejecución por una pluralidad de empresas contratistas diferentes, considerando efectivamente que no existen empresas en el mercado capacitadas para tal fin.

El contrato no se divide en lotes debido a que se trata de servicios que, por su naturaleza y especificidad técnica, no pueden ser divididos en secciones o lotes para su contratación y debido a que los mismos deben ser proporcionados en exclusividad por la única empresa capacitada para ello.

1.3.- El procedimiento propuesto, negociado sin publicidad genérico por exclusividad, está justificado dado que los servicios globales de mantenimiento y soporte, que incluyen la ampliación de la garantía de los elementos hardware fabricados por el proveedor, cuya propiedad es de CANALINK, y el servicio de suscripción de software, son servicios completamente exclusivos que sólo la empresa puede ofrecer en las condiciones que son requeridas por parte de CANALINK.

El proveedor fabrica, vende, distribuye y mantiene su equipamiento, disponiendo de laboratorios y centros de reparación y soporte propios. Dado que no existen otros distribuidores ni *partners*, solo la citada empresa es capaz de prestar los servicios descritos, puesto que nadie más posee el conocimiento ni las infraestructuras necesarias para hacerlo.

2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Los servicios objeto del presente procedimiento son los siguientes:

- Servicio de extensión de garantía hardware para la reparación de unidades de INFINERA defectuosas en un tiempo máximo de 30 días laborables.
- Servicio de Asistencia Técnica Remota 24/7 sobre el equipamiento hardware y software de INFINERA en red de CANALINK.
- Servicio de Asistencia Técnica Avanzada sobre la red mencionada.
- Servicio de suscripción software INFINERA para la actualización software de todo el equipamiento INFINERA en la citada red.
- Servicio de formación online.

3. **PRESCRIPCIONES TÉCNICAS**

3.1 **SERVICIO DE EXTENSIÓN DE GARANTÍA HARDWARE**

3.1.1 **DEFINICIÓN**

Los servicios a prestar por la empresa adjudicataria durante el plazo de vigencia del contrato son los que se detallan a continuación:

- Servicio de reparación y devolución en treinta (30) días para todas las unidades defectuosas.
- Acceso al equipo de soporte técnico de INFINERA CTAC (24x7x365) para la resolución de incidencias hardware sobre la red de CANALINK.
- Cobertura y comunicación de notificaciones de cambio de producto (PCN) según las normas de Telcordia.
- Acceso a un repositorio de documentación actualizado del hardware INFINERA.
- Revisión periódica de la operativa.
- Informes periódicos de rendimiento del hardware (MTBF), así como del servicio de campo (CTAC).
- Notificación de la causa de raíz/defectos detectados en los módulos defectuosos solicitados por CANALINK.

3.1.2 **CONDICIONES GENERALES**

- La empresa adjudicataria pondrá a disposición de CANALINK un *Field Replaceable Unit (FRU)*, reparada o reemplazada con toda la funcionalidad original, en los treinta (30) días laborables posteriores a la recogida por parte de la empresa transportista del hardware defectuoso.
- La empresa adjudicataria se compromete a no reparar y remitir automáticamente una unidad de reemplazo, diferente a la defectuosa remitida por CANALINK, cuando se superen los treinta (30) días laborables de plazo.
- La empresa adjudicataria proporcionará un número de *Return Material Authorization (RMA)* que pueda ser utilizado como número de seguimiento para obtener información actualizada sobre el estado de la reparación/reemplazo.
- La empresa adjudicataria proporcionará el procedimiento de RMA donde se detallará un diagrama de flujo con las acciones a realizar por el personal de CANALINK.
- La empresa adjudicataria asumirá el coste total del transporte, aseguramiento, impuestos, aranceles y gastos de despacho derivados del envío y recepción, tanto de la unidad defectuosa como de la unidad de reemplazo/reparada.
- Los envíos de la FRU deberán realizarse en aquella modalidad a través de la cual los plazos, desde su recogida por el transportista hasta su entrega a CANALINK, no superen los siete (7) días laborables, garantizándose el transporte en las condiciones y medidas de seguridad requeridas por el fabricante y certificándose su envío y recepción.
- La empresa adjudicataria pondrá a disposición de CANALINK un procedimiento de comunicación y escalado para la resolución de incidencias hardware.
- A instancias de CANALINK, la empresa adjudicataria podrá proponer una revisión periódica de la operativa.

3.2 **SERVICIO DE ASISTENCIA TÉCNICA REMOTA 24/7**

3.2.1 **DEFINICIÓN**

Los servicios a prestar por la empresa adjudicataria durante el plazo de vigencia del contrato son los que se detallan a continuación:

- Acceso al equipo de soporte técnico de INFINERA CTAC (24x7x365) de nivel 3 para la resolución de incidencias sobre la red de CANALINK.
- Actuaciones en remoto a ejecutar por personal del CTAC necesarias para resolver incidencias.

3.2.2 CONDICIONES GENERALES

- Toda la red de CANALINK compuesta por hardware del fabricante INFINERA, incluyendo los repuestos, quedarán amparados bajo la oferta de soporte y asistencia técnica.
- Incluirá todas las actuaciones en remoto, sin limitación alguna de horas, que sean necesarias para resolver cualquier incidencia que se detecte.
- La empresa adjudicataria realizará tareas de diagnóstico, resolución de averías, instalación de parches o actualizaciones, o cualquier otra tarea preventiva o correctiva, de manera remota, siempre que sea posible.
- La empresa adjudicataria pondrá a disposición de CANALINK un procedimiento de comunicación y escalado para la resolución de incidencias sobre la red de CANALINK.
- Cualquier actualización, ya sea del firmware o del software suministrado por INFINERA, que la empresa adjudicataria considerase necesaria realizar para poder garantizar el compromiso de continuidad del servicio de soporte en los términos contratados, correrán a cuenta de esta sin que ello pueda suponer ningún coste adicional para CANALINK.
- La empresa adjudicataria deberá poner a disposición de CANALINK informes regulares sobre el servicio, con la periodicidad que se acuerde, donde se recogerán la relación de intervenciones que se hayan realizado sobre los equipos durante el periodo acordado.
- Además de los informes regulares, CANALINK podrá solicitar informes específicos y detallados de cualquier operación correctiva, preventiva o de soporte que sea necesario acometer.

3.2.3 CONDICIONES PARTICULARES

El servicio deberá estar dotado de, al menos, los siguientes medios:

- Un centro de atención telefónica, NOC, disponible las 24 horas los 365 días del año.
- Un equipo técnico de soporte remoto compuesto por personal técnico especializado.
- Ventanilla única al servicio de soporte, que deberá contar con los siguientes medios de acceso para la tramitación de solicitudes:
 - Portal web de acceso al servicio
 - Línea de telefónica único o *hot line*.
 - Correo electrónico
- Sistema de escalado por niveles que permita incrementar la severidad de una incidencia en función de las necesidades del servicio.
- Conexión remota a los sistemas de CANALINK conforme a los requisitos de seguridad indicados por esta en cada momento.

3.2.4 NIVELES DE SERVICIO

Los niveles de servicio (SLA) a los que se compromete la empresa adjudicataria son los recogidos en la tabla que detalla seguidamente:

Atención telefónica 24x7x365				
Servicio Técnico Remoto	Grado de Severidad	Crítica (Severidad 1)	Grave (Severidad 2)	Leve (Severidad 3)
	Ventana de Soporte	24h x 7d	Horario laboral	Horario laboral
	Tiempo de Respuesta	15 minutos	4 horas (horario laboral)	Siguiente día laboral
	Tiempo de Neutralización	< 8 horas	Siguiente día laboral	Best Effort
	Tiempo de Resolución	3 meses	3 meses	A acordar con CANALINK

Las definiciones de servicio son las siguientes:

- **Avería o Incidencia**

Cualquier problema que pueda surgir en los equipos cubiertos por el servicio soporte, excepto los problemas causados por factores externos tales como causas de fuerza mayor, accidentes y daños intencionados.

- **Reparo de Sistema**

El incumplimiento general y repetitivo, en todos los sistemas y configuraciones similares, de un requisito especificado y acordado. Son denuncias que, una vez analizadas por la empresa adjudicataria, determinan un problema de diseño del equipo dentro del alcance de las especificaciones acordadas.

- **Grado de severidad**

Es la clasificación de la incidencia en función de su impacto sobre la red de CANALINK. Se definen tres niveles:

- Severidad 1 (Crítica):** Incidencias con un serio impacto sobre el rendimiento del sistema. Se incluyen en esta categoría todas las incidencias con afección a tráfico como, por ejemplo, la indisponibilidad del sistema, la interrupción de tráfico, las pérdidas importantes del rendimiento e imposibilidad de volver al estado normal o las pérdidas completas del sistema de control de red.
- Severidad 2 (Grave):** Incidencias que generan una significativa reducción del rendimiento del sistema o un problema que impide la supervisión, operación o mantenimiento del sistema como, por ejemplo, el aislamiento de nodos o pérdida de configuración sin afección a tráfico.
- Severidad 3 (Leve):** Cualquier otra incidencia que no sea clasificada como crítica o grave.

- **Ventana de Soporte**

Es la franja horaria en la cual está activado el servicio de soporte a CANALINK.

- **Tiempo de Respuesta**

Es el tiempo que transcurre entre la notificación de la solicitud de servicio por CANALINK al NOC de la empresa adjudicataria y el momento en que el personal designado por la empresa adjudicataria se pone en contacto con los técnicos de CANALINK para recabar información y detallar las acciones que va a ejecutar.

- **Tiempo de Neutralización**

Es el tiempo que transcurre entre la recepción por la empresa adjudicataria de la comunicación de la incidencia en su NOC hasta su neutralización, siempre y cuando dicho restablecimiento pueda realizarse de forma remota, o hasta el momento en que la empresa adjudicataria proporciona una instrucción a CANALINK para el restablecimiento, en caso de que éste deba realizarse *on site* por personal de CANALINK. La neutralización del problema puede ser temporal o definitiva.

- **Tiempo de Resolución**

Es el tiempo que transcurre desde la denuncia del problema por CANALINK hasta que la empresa adjudicataria proporciona la resolución definitiva del mismo.

Una incidencia se cerrará cuando CANALINK haya aceptado dicho cierre, y se deberá reabrir si después de cerrada se vuelven a presentar los mismos fallos que se tomaron por resueltos.

3.3 SERVICIO SUSCRIPCIÓN SOFTWARE

3.3.1 DEFINICIÓN

Los servicios a prestar por la empresa adjudicataria durante el plazo de vigencia del contrato son los que se detallan a continuación:

- La actualización de las versiones de software de los gestores y los equipos.
- Acceso a un repositorio de documentación actualizado del software INFINERA.

3.3.2 CONDICIONES GENERALES

- La empresa adjudicataria pondrá a disposición de CANALINK todas versiones del software INFINERA (incluidas las nuevas *releases* con características mejoradas, versiones de mejora y mantenimiento, etc.) emitidas durante la vigencia del contrato. Esto incluye el software de INFINERA que se ejecuta en hardware suministrado por INFINERA como el que se ejecuta en hardware no suministrado por INFINERA.
- El servicio incluirá el derecho de uso de las licencias del software INFINERA en red de CANALINK (DNA, DNA-M, NPS, ILM, WPLM, SNMP FIS, etc.) a la última versión disponible dentro del período de duración del contrato.

3.4 SERVICIO DE ASISTENCIA TÉCNICA AVANZADA

3.4.1 DEFINICIÓN

Los servicios a prestar por la empresa adjudicataria durante el plazo de vigencia del contrato son los que se detallan a continuación:

- Libre disposición de 120 horas anuales de soporte de ingeniería de INFINERA para la realización de cambios o mejoras en la red de CANALINK.

3.4.2 CONDICIONES GENERALES

- Las horas de libre disposición podrán utilizarse para:
 - Generar procedimientos técnicos específicos o *Method of Procedure (MOP)*, sobre la red de CANALINK, para la realización de modificaciones o mejoras.
 - Ejecutar en remoto de MOP sobre la red de CANALINK.
 - Otra actuación técnica que la empresa adjudicataria y CANALINK acuerden ejecutar a cargo de dichas horas.
- La empresa adjudicataria generará en cada anualidad del contrato y sin necesidad de que CANALINK lo requiera, un extracto resumen del consumo de horas, dando detalle de la cantidad de horas consumidas por proyecto o actividad.
- La empresa adjudicataria pondrá los medios necesarios para que CANALINK pueda consultar, en cualquier momento, el balance de horas disponibles.

3.5 SERVICIO DE FORMACIÓN ONLINE

3.5.1 DEFINICIÓN

Los servicios a prestar por la empresa adjudicataria durante el plazo de vigencia del contrato son los que se detallan a continuación:

- Acceso ilimitado a la plataforma de *e-learning* de INFINERA para veinte (20) usuarios a precisar por CANALINK.

3.5.2 CONDICIONES GENERALES

- CANALINK dispondrá de veinte (20) licencias para veinte (20) usuarios durante el período de vigencia del contrato.
- En cada anualidad, CANALINK tendrá libre disposición para cambiar los usuarios asociados a cada licencia sin limitación alguna.
- Los usuarios habilitados tendrán acceso a todos los cursos disponibles en la plataforma sin limitación alguna de contenidos, pudiendo ser estos tanto de hardware/software existente en red de CANALINK como no existente.
- La formación deberá quedar acreditada mediante la expedición de certificados de consecución por parte del fabricante INFINERA.

En Granadilla de Abona, a 28 de noviembre de 2022.

ALBERTO FALCÓN GARCÍA
RESPONSABLE DE INGENIERÍA Y
SOPORTE

CARLOS SUÁREZ RODRÍGUEZ
ÓRGANO DE CONTRATACIÓN